

О.М. Папа

КРОССКУЛЬТУРНЫЙ ДИАЛОГ КАК ВАЖНЕЙШАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ

Статья посвящена обоснованию кросскультурного диалога как важнейшей составляющей взаимодействия с клиентом в условиях глобализации. Знания о межкультурной коммуникации должны являться неотъемлемым элементом компетентности российского социального работника. Это обусловлено, прежде всего, многонациональным составом нашей страны, так как на территории Российской Федерации проживает более 100 народов и народностей. Необходимо понимать, что обратиться в органы социальной защиты могут представители различных народов, религий, носители различных культур, и все они должны получить качественную помощь. Этот факт требует наличия у социального работника культурной грамотности и умения строить кросскультурный диалог. Причем нынешние глобализационные процессы только усиливают эту потребность.

Ключевые слова: *взаимодействие, глобализация, культура, коммуникация, культурная коммуникация, кросскультурный диалог, мигрант, социальный работник, социокультурное пространство.*

The article is devoted to substantiation of cross-cultural dialogue as an essential part of customer interactions in the context of globalization. Knowledge of intercultural communication should be an integral element of the competence of the Russian social worker. This is primarily due to the multinational composition of our country, as on the territory of the Russian Federation live over 100 nationalities and peoples. You must understand that to appeal to the authorities of the representatives of different Nations, religions, speakers of different cultures, and they should receive quality care. This fact requires the social worker, cultural literacy and ability to build cross-cultural dialogue. Moreover, current globalization processes only reinforce this need.

Keyword: *interaction, globalization, culture, communication, cultural communication, cross-cultural dialogue, migration, social worker, socio-cultural space.*

Понятие «кросскультурный диалог», как и «диалог цивилизаций», вошло в лексикон и стало привычным словосочетанием в различных науках относительно недавно, хотя история всего человечества представляет собой диалог, взаимодействие, являясь средством реализации коммуникационных связей, условием взаимопонимания людей [6].

Само понятие диалога уходит своими корнями в глубокую древность. Наиболее ранние историко-философские тексты Древней Индии говорят об идее единства культур и народов, макро- и микрокосмоса, т. е. о всеобщем единстве как о благе, а также о пользе для человека гармоничного взаимодействия с природой. Позднее познанием диалога занимались также и древнегреческие мыслители: Сократ, Платон, Аристотель, а также философы-софисты. В эпоху Средневековья диалог применялся в нравственных целях. Диалог происходил не только между конфессиями, но и между культурами. Проблемами диалогических отношений занимались также и немецкие философы И. Кант, И. Фихте, Ф. Шеллинг. Понятие межкультурной коммуникации было введено в 1950-х гг. американским культурным антропологом Эдвардом Т. Холлом. В 1954 г. в совместной работе с американским лингвистом Джорджем Трагером он определил межкультурную коммуникацию как предмет научных исследований. Стало очевидным, что для установления успешных контактов необходимо было изучить механизмы и факторы взаимодействия и взаимопонимания между культурами. Сегодня эта необходимость не только не потеряла своей актуальности, но стала более значимой в условиях глобализации [7].

Нынешние глобализационные процессы во многом способствуют возникновению большего количества кросскультурных диалогов по той причине, что для общества в настоящее время характерно постоянное умножение, ускорение, уплотнение и глобализация коммуникаций. Все это происходит благодаря развитию информационных технологий, также большому количеству ныне существующих социальных сетей. Сегодня межкультурные контакты развиваются в специфическом культурном и социально-психологическом контексте. Этот процесс охватил различные сферы общественной жизни всех государств мира, и невозможно найти этнические общности, которые не испытали бы на себе воздействие

со стороны культур других народов. Все это привело к тому, что, с одной стороны, мир объединяется на основе экономической, технологической, информационной интеграции; с другой стороны, усиливаются интеграционные процессы, ведущие к росту культурного самосознания и культурной самоидентификации; национальные и культурные особенности не только присутствуют, но и существенно влияют как на экономическую систему, так и на все аспекты жизнедеятельности государств и народов [2].

Однако же стоит помнить о двойственной природе глобализационных процессов, которые с определенными положительными результатами порождают и большое количество проблем, в том числе провоцируют и катализируют межэтнические и межрелигиозные противоречия. Поэтому кросскультурный диалог с технологической точки зрения стал более доступен, но а с позиций непосредственного масштабного взаимодействия различных культур — более не доступен, потому как в условиях глобализации некоторые этнические общности стараются сократить количество контактов с представителями других культур во избежание потери самобытности. Поэтому взаимодействие между представителями различных культур должно строиться на конструктивной основе, делая всех участников диалога равноправными. Необходимо обеспечить оптимальное взаимодействие между представителями различных народов и религий, потому как именно продуктивное взаимодействие, происходящее на различных уровнях (начиная от межличностного и заканчивая международным), является составным элементом системы интересов общества, государства и мирового сообщества. В качестве аргумента к данному тезису можно привести высказывание П. Сорокина, который говорил о том, что культура способна жить лишь на грани культур [5].

Что же касается других последствий глобализации, то одним из них является интенсификация мировых миграционных процессов. Это вызвано, во-первых, постепенным формированием всемирного рынка труда и, как следствие, возникновением необходимости в высоком уровне мобильности трудовых ресурсов, так как на современном этапе развития это является залогом успешного функционирования и роста экономики. Еще одной причиной возникновения масштабных миграционных процессов можно назвать

нынешний уровень развития науки и техники, благодаря которому сегодня появилась возможность перевозить большое количество людей на значительные расстояния и за более короткое время. Стоит помнить о том, что глобализационные процессы приводят к возникновению новых или же к интенсификации существующих вялотекущих вооруженных конфликтов.

Все эти последствия глобализации, как положительные, так и отрицательные, создают ситуацию, в которой человек вынужденно или же по собственной воле попадает в нетипичную для себя социальную среду, сменяя место нахождения и чаще всего теряя связь с той социальной группой, с которой себя идентифицирует. Вполне естественно, что мигранту для обеспечения нормальной жизнедеятельности в новой среде необходимо адаптироваться, а для этого ему стоит наладить контакт с местными жителями, потому как основной функцией коммуникации в обществе является социализация посредством передачи информации. И помочь в данной ситуации может социальный работник. Но для этого ему необходимо иметь определенный багаж знаний, а также навык ведения диалога с представителем другой культуры. Необходимо заметить, что социальная работа является одной из сфер деятельности, где непосредственно происходит кросскультурное взаимодействие. И по этой причине институт социальной работы является инструментом сохранения, а также обогащения как общечеловеческой культуры, так и культуры отдельно взятого сообщества.

В процессе своей деятельности социальный работник, оказывающий помощь мигрантам, непосредственно взаимодействует с клиентом, оказывая ему помощь. Но в случае с мигрантом, представителем другой культурной среды, необходимо еще и понять, усвоить и раскрыть своеобразие другой культуры путем диалога с клиентом. В данном случае социальный работник должен действовать в соответствии с такими принципами социальной работы, как универсальность и толерантность, потому как успешная реализация кросскультурного диалога возможна лишь в случае, если в отношениях «мы» и «они» произойдет осознание общечеловеческого «мы», в результате чего между общающимися представителями различных культур установится взаимопонимание. Но в этом случае стоит учитывать

специфику общения с представителями иных культур. Что же касается непосредственно вербального общения, то необходимо уделить особое внимание следующему факту: непонимание сторон во время контакта может происходить по причине имеющихся различий в когнитивной базе, менталитете, эмоциональной сфере (мимика, жесты) и, в общем, из-за разных типов мировоззрения.

Определенную сложность в межкультурном общении представляет кодирование и декодирование сообщений, которое основывается на культуре участников обмена. У представителей различных культур по-разному идет дешифровка полученных сообщений. Чем больше имеется различий в культурах сторон диалога, тем больше трудностей возникает во взаимопонимании. Когда в коммуникацию вступают представители разных культур, тогда и сталкиваются различные культурно-специфические взгляды на мир [1].

Однако существует еще ряд трудностей в межкультурном и социокультурном общении. Во-первых, это, конечно же, стереотипы как неспособность переосмыслить оценку представителей той или иной общности. Социальный работник, будучи членом общества, конечно же, подвержен влиянию существующих в нем устоявшихся отношений к событиям, людям, их действиям и поступкам. При общении с клиентом необходимо помнить об этом и ни в коем случае не навешивать ярлыки на человека. Стоит сказать, что воздействие стереотипов может усиливаться по причине неглубокого осмысления окружающей действительности, а также невысокого уровня знаний об окружающем мире. Дело в том, что люди, имеющие неширокий кругозор, а также не интересующиеся вопросами, находящимися за рамками повседневной жизни, в силу упрощенного представления о мире, зачастую предпочитают руководствоваться в формировании своего отношения к чему бы то ни было стереотипами. Поэтому для социального работника является важным постоянное самосовершенствование и всестороннее саморазвитие. Это особенно актуально в условиях современной нестабильной международной ситуации, так как человеку, обладающему определенной базой знаний, проще формировать свое отношение к происходящим событиям, а соответственно, трезво воспринимать окружающую действительность и на этой основе строить эффективное взаимодействие с окружающими людьми.

Система образования — важнейший социокультурный регулятив общества. Социокультурное пространство образования является тем полем, которое может воссоздавать многообразие культур и способствовать развитию у студенческой молодежи культуроформирующей способности к рефлексии как к предпосылке понимания ценностей культуры. Образование и культура не могут быть ограничены рамками культурных ценностей одного народа, а должны решать задачу обогащения индивидуальных и общественных ментальных качеств данного социума общечеловеческими ценностями [4].

Хотелось бы отметить то, что знания о межкультурной коммуникации должны являться неотъемлемым элементом компетентности российского социального работника. Это обусловлено, прежде всего, многонациональным составом нашей страны. Необходимо понимать, что обратиться в органы социальной защиты могут представители разных народов, религий, носители различных культур, и все они должны получить качественную помощь.

Этот факт требует наличия у социального работника культурной грамотности и умения строить кросскультурный диалог. Сегодня конструктивный диалог культур — ключ к решению глобальных проблем современности, а также способ сохранения человеческой цивилизации.

Литература

1. Костина Н.Ю. «Межкультурная коммуникация» к истории изучения проблемы // Профессиональное образование и общество. — Москва. — №1 (9). — 2014. — С. 33–36.
2. Недосека О.Н. Понятие «Кросскультурная коммуникация» в современном гуманитарном знании // Вектор науки ТГУ. — Тольятти — №4 (7). — 2011. — С. 201–203.
3. Петрова И. С. Этические основания кросскультурных коммуникаций: дисс. канд. философ. наук: 09.00.05 / Петрова Ирина Сергеевна — Санкт-Петербург. — 2008.
4. Рошупкин В.Г. Кросскультурная грамотность студента — будущего учителя: диагностика, формирование — М., МПСИ. — 2006. — 240 с.
5. Сорокин П.А. Социальная и культурная динамика. — М., Астрель. — 2006. — 1176 с.
6. Фахрудинова Э.Р. Кросскультурный диалог в глобальном мире: философско — компаративистский анализ // Известия Саратовского университета. Сер.: Философия. Психология. Педагогика. — Саратов — Выпуск №3. — 2011. — С. 16–19.
7. Холл Э. Как понять иностранца без слов. — М., 2002.